

บทที่ 6

จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

อาจารย์อริวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร

อาจารย์ทัศนีย์ ดวงรัตน์

อาจารย์สุทิน เกษมสุข

อาจารย์งามตา เขมะจิโต



บทที่ 6 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

นว. 1

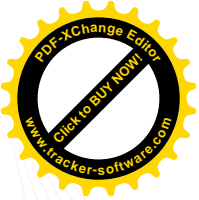
(1 ชั่วโมง 30 นาที)

เรื่องที่

- 6.1 ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณนายหน้าประกันวินาศภัย
- 6.2 ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย
- 6.3 หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย
- 6.4 แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย
- 6.5 กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย

แนวคิด

1. จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลผลความประพฤติที่ผู้ประกอบการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ซึ่งความประพฤตินั้นต้องเป็นไปในทางที่ดีงาม
2. จรรยาบรรณมีความสำคัญต่อนายหน้าประกันวินาศภัยเองและต่อส่วนรวม เพราะเป็นเสมือนเครื่องหมายแห่งการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ในขณะที่เดียวกันก็เป็นเกราะป้องกันนายหน้าประกันวินาศภัยจากความไม่ดีไม่งามทั้งปวงด้วย การมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจย่อมส่งผลดีต่อนายหน้าประกันวินาศภัยทั้งประเภทบุคคลและนิติบุคคล คือ 1) เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดี 2) ลูกค้ามีความไว้วางใจต่อการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์และโปร่งใส 3) เป็นที่ยอมรับนับถือของคู่แข่งชั้นและสังคม 4) สร้างความมั่นใจให้แก่คู่ค้าในการทำงานร่วมกัน 5) ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานจากการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย และ 6) พนักงานของบริษัทมีขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ
3. จรรยาบรรณแตกต่างจากกฎหมาย โดยที่จรรยาบรรณนั้นเป็นบทบัญญัติที่เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับสูงของมนุษย์ เพราะเป็นเรื่องของจิตสำนึกความรู้ผิดชอบชั่วดี รู้ว่าเมื่อทำแล้วเป็นการทำในสิ่งที่ถูกต้อง และมีความภูมิใจที่ได้ทำ อาจมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ การลงโทษส่วนใหญ่จะเป็นการลงโทษจากสังคม หรือกลุ่มอาชีพเดียวกัน ในขณะที่กฎหมายนั้น เป็นบทบัญญัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับต่ำสุดของมนุษย์ เป็นการควบคุมจากภายนอกและมีบทลงโทษที่ชัดเจน

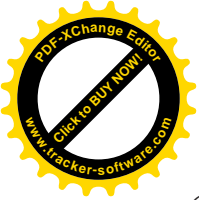


4. จรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย มี 6 ประการ ได้แก่ 1) ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม 2) ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ 3) ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด 4) รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่หรือตามกฎหมาย 5) ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ และ 6) ไม่ใช้ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
5. นายหน้าประกันวินาศภัยมีแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคล อันได้แก่ 1) การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า 2) การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย 3) การปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น 4) การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแล 5) การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง 6) การปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน 7) การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า 8) การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ และ 9) ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม
6. กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อให้นายหน้าประกันวินาศภัยสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและทราบแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 6 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณนายหน้าประกันวินาศภัยได้
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมายได้
3. อธิบายหลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยได้
4. อธิบายแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยได้
5. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยได้



เรื่องที่ 6.1

ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณนายหน้าประกันวินาศภัย

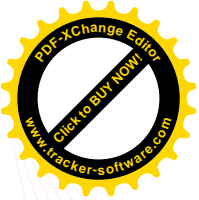
ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่ดำเนินภายใต้หลักการสำคัญข้อหนึ่งคือ หลักความสุจริตอย่างยิ่ง (Principle of Utmost Good Faith) ซึ่งใช้บังคับกับคู่สัญญาประกันภัย ได้แก่ ผู้รับประกันภัย และผู้เอาประกันภัย ต่างกับธุรกิจการค้าทั่วไปที่อาศัยเพียง “ความซื่อสัตย์” (Honesty) ทั้งสองคำนี้มีความแตกต่างกัน สำหรับการค้าทั่วไป ในเรื่องของความซื่อสัตย์นั้น ภาษาอังกฤษมีสำนวนว่า “Let the buyer beware” ซึ่งตรงกับคำในภาษาละตินว่า Caveat Emptor” หมายความว่า ผู้ซื้อเป็นฝ่ายที่ต้องใช้ความระมัดระวังเอง แต่ความสุจริตอย่างยิ่ง (Utmost Good Faith) นั้นตรงกับสำนวนในภาษาละตินว่า Uberrimae Fidei และใช้กับสัญญาประกันภัยเป็นการเฉพาะเท่านั้น ดังจะขอยกตัวอย่างเปรียบเทียบในเรื่องของการไม่แจ้งข้อเท็จจริงว่า ในทางการค้าทั่วไป “การนิ่งไม่ถือว่าโกหกถ้าไม่ถาม” นั่นคือถือว่ามีความซื่อสัตย์แล้ว แต่สำหรับการประกันภัยนั้น “การนิ่งถือว่าโกหกแม้ว่าไม่ถาม” เช่น นายสมศักดิ์ไปซื้อรถยนต์ที่เห็นที่บริการ หากนายสมศักดิ์ถามผู้ขายทุกอย่าง เช่น อายุรถ อัตราการกินน้ำมันของรถยนต์ ฯลฯ แต่ไม่ถามว่ารถเคยชนหนักหรือชนคนตายมาก่อนหรือไม่ ทั้งๆ ที่ผู้ขายรู้ความจริง แต่นายสมศักดิ์ไม่ได้ถาม ผู้ขายก็ไม่ตอบ ถือว่าผู้ขายมีความซื่อสัตย์ ถ้านายสมศักดิ์ทราบในภายหลังว่ารถที่ซื้อไปเคยชนหนักหรือชนคนตาย จะไปต่อว่าผู้ขายว่าโกหกไม่ได้ แต่ถ้าหากนำหลักความสุจริตอย่างยิ่งมาใช้ ผู้ขายจะต้องบอกให้ทราบ มิเช่นนั้นถือว่าเป็นการโกหก โดยจะอ้างว่าผู้ซื้อไม่ถามไม่ได้ ดังนั้น จะเห็นว่าผู้ที่จะอยู่ในอาชีพประกันภัยนี้จะต้องมีคุณสมบัติสูงเป็นพิเศษเมื่อเทียบกับอาชีพทั่วไป (ทัศนชัย บัณฑิตกุล, 2558)

นายหน้าประกันวินาศภัยมีหน้าที่ในการชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัย โดยได้รับค่าบำเหน็จผู้ที่มีอาชีพนี้จำเป็นต้องได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และต้องผ่านการอบรมเฉพาะความรู้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เนื่องจากนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ทำหน้าที่ในธุรกิจที่โดยหลักการต้องมีความสุจริตอย่างยิ่ง และมีความเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ทางการประกันวินาศภัย รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อเงินค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้าที่ต้องนำส่งบริษัทประกันวินาศภัย บุคคลที่ประกอบอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัยจึงควรต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานของตน

1. ความหมายของจรรยาบรรณ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554¹ ได้ให้ความหมายของ “จรรยาบรรณ” ว่า หมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้” ซึ่งความประพฤติใดๆ ที่ถูกกำหนดขึ้น

¹ <http://www.royin.go.th/dictionary/>



เป็นจรรยาบรรณนั้นต้องเป็นความประพฤติที่เปี่ยมด้วยจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรม คือดำรงไว้ซึ่งความดีงาม
นั่นเอง

จรรยาบรรณ มีแม่คำ คือ **จรรยา** ซึ่งมีความหมายว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่ในคณะ เช่น จรรยาแพทย์ นิยมใช้ในทางที่ดี เมื่อพูดว่า มีจรรยา หมายความว่า มีความประพฤติที่ดี ส่วนคำที่คล้ายคลึงกัน คือ **จริยา** นั้น มีความหมายว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติ ผู้รู้และนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า จรรยาบรรณ และจริยธรรม ไว้หลากหลายและมีการใช้แทนกันในหนังสือหลายเล่ม กล่าวได้ว่า จริยธรรม เป็นธรรม ในการประพฤติที่ดีที่ตระหนักรู้ได้ด้วยการมีจิตสำนึกที่ดีเท่านั้น โดยสรุปเมื่อกล่าวถึงจรรยาบรรณของอาชีพหรือ วิชาชีพใดจึงหมายถึงข้อกำหนดความประพฤติที่ดีงามของอาชีพหรือวิชาชีพที่องค์กรอาชีพหรือวิชาชีพนั้นๆ จัดทำขึ้น
นั่นเอง เช่น จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพวิศวกรรม จรรยาบรรณแพทย์ และจรรยาบรรณนายหน้าประกันภัย เป็นต้น

นอกจากนั้น องค์กรหลายแห่งยังมีการกำหนดประมวลความประพฤติในชื่อต่างๆ กัน เช่น ประมวลข้อพึง ปฏิบัติที่ดี (Code of Best Practice) ประมวลความประพฤติ (Code of Conduct) ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) และประมวลจริยธรรมและความประพฤติ (Code of Ethics and Conduct) ซึ่งล้วนแต่กล่าวถึงเนื้อหาสาระ ของจริยธรรมที่คล้ายคลึงกัน

2. ความสำคัญของจรรยาบรรณ

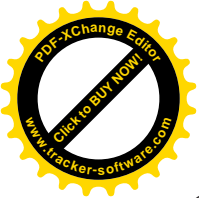
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ได้พระราชทานพระบรมราโชวาทไว้ในพิธี พระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2540 ว่า

“การงานทุกอย่างทุกอาชีพ ย่อมจะมีจรรยาบรรณของตนเอง จรรยาบรรณนั้นจะบัญญัติเป็นลายลักษณ์ อักษรหรือไม่ก็ตาม แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่ยึดถือกันว่าเป็นความดีงาม ที่คนในอาชีพนั้นพึงประพฤติปฏิบัติ หากผู้ใดล่วงละเมิดก็ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล หมู่คณะ และส่วนรวมได้ เหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานในทุกสาขาอาชีพ นอกจากจะต้องมี ความรู้ในสาขาของตนอย่างลึกซึ้ง จัดเจน และศึกษาให้ก้าวหน้าอยู่เสมอแล้ว ยังจะต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณในวิชาชีพ ของตน ทั้งข้อที่ควรปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัดด้วย จึงจะสามารถประพฤติตนปฏิบัติงานให้ประสบ ความสำเร็จ ได้รับความเชื่อถือยกย่องในเกียรติ ในศักดิ์ศรี และในความสามารถด้วยประการทั้งปวง”

จากพระบรมราโชวาทที่ได้ยกมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า จรรยาบรรณเป็นคุณธรรมที่ทุกอาชีพต้องประพฤติ ปฏิบัติ หากไม่ประพฤติปฏิบัติแล้ว อาจเกิดความเสียหายได้ การมีความรู้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จเพียง อย่างเดียวนั้น อาจไม่เพียงพอที่จะได้รับความเชื่อถือ ยกย่องและให้เกียรติได้

ทัศนชัย บัณฑิตกุล (2558) ได้สรุปความสำคัญของจรรยาบรรณไว้ 2 ข้อใหญ่ คือ

1) **มีค่าต่อตนเอง** กล่าวคือ ความมีจรรยาบรรณหรือจริยธรรม จะทำให้บุคคลนั้นมีความประพฤติที่ดีงาม มีระเบียบวินัย มีน้ำใจเอื้ออาทร มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ น่าคบหา มีเสน่ห์ในตัวเอง ผู้คนอยากเข้าใกล้ เพราะเข้าใกล้ แล้วเกิดความสบายใจ ที่สำคัญคือ จะเป็นคนไม่เอาเปรียบใคร ถือความถูกต้องเป็นใหญ่ และได้ชื่อว่าเป็นผู้เที่ยงธรรม ผู้ที่เที่ยงธรรมจะไม่คำนึงถึงรุ่นพี่รุ่นน้อง ไม่มีพรรคพวก ไม่มีคำว่าญาติ ผิดคือผิด ถูกคือถูก ไม่ทำสิ่งผิดให้เป็นถูก เพราะความเป็นเพื่อนหรืออยู่รุ่นเดียวกัน เป็นญาติกัน เป็นต้น



2) มีค่าต่อส่วนรวม กล่าวคือ ผู้ที่มีจรรยาบรรณจะเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพและสังคมโดยรวม และโดยอัตโนมัติ ผลที่ตามมาก็คือ ทำให้สังคมมีระเบียบวินัย มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน สังคมจึงสงบสุข เมื่อสังคมสงบสุข ทุกคนก็อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ดังนั้น สำหรับนายหน้าประกันวินาศภัย การมีจรรยาบรรณจึงเป็นเสมือนเครื่องหมายแห่งการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และถูกต้องตามทำนองคลองธรรม และในขณะเดียวกันก็เป็นเกราะป้องกันนายหน้าประกันวินาศภัยจากความไม่ดีไม่งามทั้งปวงด้วย การดำเนินงานอย่างมีจรรยาบรรณจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัยในสายตาของลูกค้าและประชาชน และย่อมส่งผลดีต่อธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมด้วย

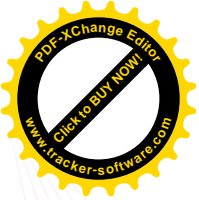
3. ข้อดีของการมีจรรยาบรรณ

การมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจย่อมส่งผลดีต่อนายหน้าประกันวินาศภัยทั้งประเภทบุคคลและนิติบุคคล ดังนี้

- 1) เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดี
- 2) ลูกค้ามีความไว้วางใจต่อการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์และโปร่งใส
- 3) เป็นที่ยอมรับนับถือของคู่แข่งชั้นและสังคม
- 4) สร้างความมั่นใจให้แก่คู่ค้าในการทำงานร่วมกัน
- 5) ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานจากการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย
- 6) พนักงานของบริษัทมีขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันธุรกิจประกันภัยได้นำเอาหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือ ธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) มาใช้ ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับเรื่องของจรรยาบรรณธุรกิจมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย สมาคมประกันภัยต่างๆ รวมถึงบริษัทประกันวินาศภัย ต่างมีการระบุเรื่องของจรรยาบรรณไว้ในเว็บไซต์และรายงานประจำปีกันแทบทั้งสิ้น ทั้งนี้เนื่องจากจรรยาบรรณธุรกิจเป็นเรื่องของการปฏิบัติงานด้วยการใช้จิตสำนึกที่ขอบด้วยจริยธรรมของบุคคล ดังนั้น เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์และปฏิบัติได้จริง จรรยาบรรณจึงมักจะทำเป็นเอกสารที่ระบุข้อปฏิบัติที่พึงกระทำและข้อห้ามต่างๆ ไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคคลหรือบุคคลต่างๆ ภายในองค์กร ดังจะขอยกตัวอย่างจรรยาบรรณของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย² มาเป็นตัวอย่างดังนี้

² <http://www.bangkokinsurance.com/company/ethics>



1. บทนำ

จรรยาบรรณของบริษัทฯ ฉบับนี้ประมวลขึ้นจากจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติที่ดีที่บริษัทฯ มุ่งหวัง ซึ่งมีรากฐานมาจากอุดมการณ์และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้อนุมัติจรรยาบรรณฉบับนี้ เพื่อให้กรรมการและพนักงานทุกคนรวมถึงพนักงานของบริษัทภายนอก (พนักงาน Outsource) ที่บริษัทฯ ว่าจ้างให้มาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอและยึดถือเป็นคติประจำใจ ในการปฏิบัติของกรรมการและพนักงานทุกคน

2. อุดมการณ์และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

อุดมการณ์อันแน่วแน่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มี 3 ประการ ดังนี้

1. สร้างความมั่นคง

บริษัทฯ มุ่งเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ธุรกิจและสังคม โดยทำหน้าที่รับโอนภาระความเสี่ยงภัยประเภทต่างๆ จากธุรกิจและสังคม ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหมดความกังวลใจในความไม่แน่นอนต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ด้วยภัยพิบัติ นานาประการ และเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น บริษัทฯ มีหน้าที่บรรเทาความเดือดร้อน เพื่อให้ผู้ประสบภัยสามารถ ดำเนินการต่อไปได้ตามปกติ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งพัฒนาการบริการและรูปแบบความคุ้มครองประเภทใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ตลอดจนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันวินาศภัย ให้เป็นที่ยอมรับในสังคม อย่างทั่วถึงเช่นเดียวกับนานาชาติ

2. ดำรงศรัทธา

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นโดยให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ มีความซื่อตรง ยุติธรรม และมีคุณธรรม ตลอดจนคิดค้นและพัฒนาการบริการใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3. พัฒนางองค์การ

บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมพัฒนาพนักงานให้เกิดความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ จนมีความก้าวหน้าไปพร้อมๆ กับความเจริญเติบโตของบริษัทฯ ทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีความสามัคคีและจริงใจต่อกัน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการทำงานด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน และมีความภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่บริษัทฯ

จากอุดมการณ์ดังกล่าวบริษัทฯ ได้นำมากำหนดเป็นปรัชญาหรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจหลัก 7 ประการดังนี้

1. **ด้านผู้ถือหุ้น** บริษัทฯ จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม และสม่ำเสมอ จะดูแลรักษากองทุน ทรัพย์สิน และสถานภาพทางการเงินให้มีสถานะมั่นคง เพื่อความคงอยู่และความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

2. **ด้านลูกค้า คู่ค้า และการบริการ** บริษัทฯ มุ่งมั่นในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ซื่อตรง และยุติธรรม พร้อมสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่น และความศรัทธา ด้วยทีมงานมืออาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า



3. **ด้านการทำงาน การพัฒนาระบบข้อมูล ระบบงาน และระบบเทคโนโลยี** บริษัทฯ มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น มีเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน และมีการวัดผลอย่างเป็นระบบ ทำงานเป็นทีม ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เปิดเผย และจริงจัง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ

4. **ด้านการสรรหา รักษา และพัฒนาพนักงาน** บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า “พนักงาน” เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด จึงมุ่งสรรหาและรักษาบุคลากรที่เป็นคนดี มีคุณธรรม มีความรู้ความสามารถ โดยให้ความสำคัญในการอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความก้าวหน้า และมีการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจและยุติธรรม

5. **ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ** บริษัทฯ จะแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่ละเมิดความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม อีกทั้งไม่ทำลายชื่อเสียงด้วยการกล่าวหาให้ร้ายคู่แข่ง

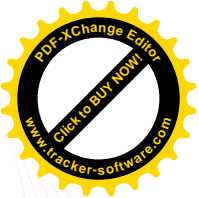
6. **ด้านความรับผิดชอบต่อภาครัฐ** บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย จะดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลบริษัทฯ โดยการติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย และพร้อมให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสาร ตามที่หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลร้องขอ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตลอดจนสร้างความมั่นใจ และความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

7. **ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม** นอกเหนือจากการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมแล้ว บริษัทฯ จะปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และตระหนักถึงการคืนกำไรส่วนหนึ่งที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ และจะสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานทุกระดับ ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3. จรรยาบรรณสำหรับกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากผู้ถือหุ้นให้ดำเนินการกิจต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม และเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวของคณะกรรมการฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส คณะกรรมการฯ จึงได้จัดทำข้อกำหนดจรรยาบรรณสำหรับกรรมการขึ้น เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจรรยาบรรณที่ดีของกรรมการ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และยุติธรรม เพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง และศึกษาทำความเข้าใจในธุรกิจของบริษัทฯ การตัดสินใจในกรณีใดๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ รวมถึงการบันทึกเหตุผลของการตัดสินใจนั้นๆ ไว้เป็นหลักฐาน



4. พึงหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ของบริษัทฯ ในกรณีที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ กรรมการต้องเปิดเผยรายการที่เป็นผลประโยชน์ขัดแย้งให้ที่ประชุมคณะกรรมการฯ ทราบ
5. พึงหลีกเลี่ยงการเป็นกรรมการหรือมีส่วนได้เสียในกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับบริษัทฯ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม
6. ต้องไม่ใช้ความลับของบริษัทฯ ไปในทางที่ผิด อีกทั้งไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนจากการเป็นกรรมการบริษัทฯ

4. จรรยาบรรณสำหรับพนักงาน

จรรยาบรรณสำหรับพนักงาน หมายถึง จริยธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าสิ่งเหล่านี้ได้ยึดถือปฏิบัติกันเป็นประเพณีสืบทอดกันมาจนเป็นที่เชื่อถือในวงการต่างๆ โดยทั่วไป บริษัทฯ พิจารณาเป็นอย่างยิ่งที่จะให้พนักงานทุกคนประพฤติตามหลักจรรยาบรรณนี้อย่างสม่ำเสมอ สำหรับ “พนักงาน” ในที่นี้หมายรวมถึง พนักงานทุกระดับตั้งแต่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ลงมา รวมถึงพนักงานของบริษัทภายนอก (พนักงาน Outsource) ที่บริษัทฯ ว่าจ้างให้มาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ด้วย ซึ่งจรรยาบรรณสำหรับพนักงานมีดังต่อไปนี้

1. จริยธรรมต่อบริษัทฯ

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ อุทิศตนให้แก่งานอย่างเต็มที่ พยายามปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- 1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม
 - 1.2.1 ไม่ใช้อำนาจหน้าที่หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในการแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
 - 1.2.2 ไม่ใช้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ที่ยังมีได้เปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อแสวงหากำไรหรือผลประโยชน์ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม
- 1.3 รักษาความลับของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด ระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข่าวสารที่เป็นความลับของบริษัทฯ รั่วไหลหรือไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ
- 1.4 ระมัดระวังการแสดงความเห็นต่อบุคคลภายนอก ในเรื่องนี้อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของบริษัทฯ
- 1.5 ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของบริษัทฯ กำหนดอย่างเคร่งครัด
- 1.6 ใช้และรักษาทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้เกิดประโยชน์อย่างดีที่สุด และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

2. จริยธรรมต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

- 2.1 รับฟังคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา และไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเป็นผู้สั่ง รวมทั้งควรมีความสุภาพต่อพนักงานที่มีตำแหน่งเหนือตน
- 2.2 ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเมตตาธรรมและยุติธรรม ดูแลเอาใจใส่และพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ถ่ายทอดความรู้ และสนับสนุนด้านการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ



2.3 รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงาน และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องาน

2.4 รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ

2.5 พึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ ไม่ปิดบังข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน และปรับปรุงตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

2.6 ให้เกียรติผู้อื่นไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน รวมถึงไม่นำเรื่องราวของพนักงานอื่น มาวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่พนักงาน

3. จริยธรรมต่อตนเอง

3.1 ศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

3.2 ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง และไม่ประพฤตินในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงทั้งของตนเองและบริษัทฯ

4. จริยธรรมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

4.1 เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาสังคมโดยส่วนรวมตามกำลังความสามารถที่จะทำได้

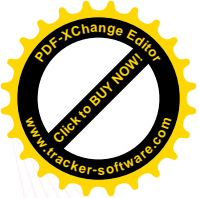
4.2 ประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ภายในกรอบของกฎหมาย พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นโดยไม่เป็นธรรม

5. การรักษาจรรยาบรรณ

เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ผู้บริหารทุกระดับจะต้องดูแลให้พนักงานภายใต้การบังคับบัญชาทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัทฯ อย่างจริงจัง กรณีเกิดข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ให้เกิดความกระจ่าง การไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ อาจได้รับการพิจารณาโทษตามที่ประกาศไว้ในระเบียบที่เกี่ยวข้อง

จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทนั้น จะต้องเริ่มมาจากวิสัยทัศน์ อุดมการณ์ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทก่อน แล้วจึงกำหนดเป็นจรรยาบรรณ

ความจริงที่เป็นที่ยอมรับกันเป็นสากลคือ ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นคุณธรรมที่สูงกว่าความซื่อสัตย์ ศัพท์ที่ให้ความหมายตรงกัน คือ Integrity ซึ่งคำว่า Integrity นี้ พจนานุกรมมักให้ความหมายเป็นภาษาไทยว่า ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีศีลธรรมจรรยา การยึดหลักความเที่ยงธรรม ธาณินทร์ กรัยวิเชียร (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า Integrity ว่า การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม หลักเกณฑ์สำคัญที่จะพิจารณาว่าบุคคลใดยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรมหรือไม่นั้น ให้พิจารณาจากข้อปฏิบัติ 3 ขั้นตอนที่เสนอแนะโดย ศาสตราจารย์ สตีเฟน แอล. คาร์เตอร์ แห่งมหาวิทยาลัยเยล สหรัฐอเมริกา ดังนี้



1. พินิจพิเคราะห์แยกแยะว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ถูกต้อง หรือสิ่งใดเป็นสิ่งที่ผิดให้กระจ่างชัด
2. ปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเชื่อว่าถูกต้องอย่างเคร่งครัด แม้จะทำให้ตนลำบากหรือเสียผลประโยชน์ก็ตาม
3. ประกาศให้ผู้อื่นได้ทราบโดยทั่วกันว่าตนได้ปฏิบัติไปเช่นนั้นโดยได้พินิจพิเคราะห์แยกแยะว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว

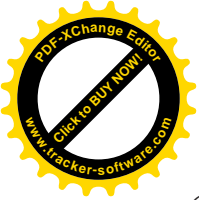
จากข้อปฏิบัติ 3 ขันตอน ขอยกตัวอย่างบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ปฏิเสธการรับค่าบำเหน็จจากบริษัทประกันวินาศภัยที่จ่ายเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยได้พิจารณาแล้วว่า การกระทำเช่นนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องแม้ว่าจะไม่ขัดต่อกฎหมายก็ตาม จึงปฏิเสธที่จะรับค่าบำเหน็จในอัตราที่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดจากบริษัทประกันวินาศภัยไป นอกจากนี้จะยอมเสียผลประโยชน์ที่จะได้จากค่าบำเหน็จนั้นแล้วก็ยังได้แจ้งให้ลูกค้า พนักงานของบริษัท และบริษัทด้านประกันวินาศภัยอื่นๆ ทราบด้วย

ธานินทร์ กรัยวิเชียร (2551) ได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่าง การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม กับ ความซื่อสัตย์ ไว้ที่น่าสนใจดังนี้

“ถ้าหากท่านเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความตั้งใจ เคารพกฎหมายและกฎระเบียบในการทำงาน ไม่เคยทุจริต คดโกง หรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ท่านสามารถพูดได้ว่าท่านเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์สุจริตคนหนึ่ง แต่หากบังเอิญท่านได้รู้ได้เห็น มาว่า ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านได้ปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ทำการฉ้อราษฎร์บังหลวง แต่ท่านก็เพิกเฉย ทำเอาหูไปนา เอาตาไปไร่ปล่อยให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริตและทำการฉ้อราษฎร์บังหลวงต่อไป ด้วยความเกรงใจหรือหวาดกลัวต่ออิทธิพลของบุคคลเหล่านั้น หรือคิดว่าไม่ใช่ธุระของท่าน ทั้งๆ ที่บุคคลเหล่านั้นและพฤติกรรมของเขาก็อยู่ในความรับผิดชอบของท่านโดยตรง แต่ในขณะที่เดียวกันท่านก็ยังตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของท่านต่อไปตามเดิม เช่นนี้ ท่านอาจกล่าวได้ว่าท่านยังคงความซื่อสัตย์สุจริตอยู่เช่นเดิม เนื่องจากท่านไม่ได้เข้าไปมีส่วนในการทุจริตดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ท่านคงไม่สามารถพูดได้อย่างเต็มปากว่าท่านเป็นผู้ที่ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม เนื่องจากท่านปล่อยให้สิ่งที่ไม่ถูกต้องชอบธรรมเกิดขึ้นและยังคงมีอยู่ต่อไป ทั้งๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านเอง ต่อเมื่อท่านได้พยายามป้องกัน ยับยั้ง หรือต่อต้านการกระทำทุจริตดังกล่าวแล้ว ท่านจึงจะพูดได้ว่าท่านเป็นผู้ที่ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม”

หม่อมราชวงศ์ เสนีย์ ปราโมช (ธานินทร์ กรัยวิเชียร, 2551) ได้เขียนยกย่องสรรเสริญถึงบุคลิกบุคคลผู้ยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรมไว้ คือ ศาสตราจารย์พระยาอรรถการีย์นิพนธ์ ว่าเป็นแบบอย่างของนักกฎหมายไทยที่ควรค่าแก่การสรรเสริญและเจริญรอยตาม โดยในช่วงเวลาที่ท่านเพิ่งเริ่มก่อตั้งสำนักงานทนายความ แม้ว่าสำนักงานยังมีรายได้ไม่มากนักและต้องการรายได้มาค้ำจุนสำนักงานก็ตาม แต่เมื่อมีลูกความซึ่งเป็นพ่อค้าที่จะนำเรือไปใช้ลักลอบขนข้าวขายต่างประเทศมาจ้างท่านว่าความแก่ต่างให้ด้วยค่าจ้างที่สูง ท่านก็ไม่ลังเลใจที่จะปฏิเสธว่าความให้ เพราะเห็นว่าการกระทำของลูกความที่ลักลอบขนข้าวไปต่างประเทศนั้นเปรียบเสมือนการปล้นท้องประชาชนในยามที่บ้านเมืองข้าวยากหมากแพง ทั้งที่ท่านเองเชื่อมั่นว่าคดีมีปัญหาข้อกฎหมายที่คิดว่าจะแก้ตกได้ไม่มากนัก

นอกจากหม่อมราชวงศ์ เสนีย์ ปราโมช แล้ว พลตำรวจเอก อรรถสิทธิ สิริสุนทร ก็ได้กล่าวถึงศาสตราจารย์พระยาอรรถการีย์นิพนธ์ว่า



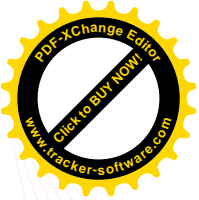
“ศาสตราจารย์พระยาอรรถการีย์นิพนธ์เป็นนักกฎหมายที่เคารพกฎหมาย เชื่อสัจสุจริตต่อหน้าที่และอุดมการณ์ของวิชานิติศาสตร์ ไม่ยอมใช้ความเชื่อถือที่ผู้อื่นมอบให้และความซ้ำของทางกฎหมายในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิของตนพลิกแพลงข้อเท็จจริงและบทกฎหมายเพื่อประโยชน์โดยมิชอบแก่ตนหรือแก่ใคร นอกจากการใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อย ความถูกต้อง และความยุติธรรมของสังคมและบ้านเมืองเท่านั้น”

การยกเอาคำว่าความสุจริตอย่างยิ่ง กับความถูกต้องและชอบธรรม มาเปรียบกันนั้น เพราะเหตุว่า ทั้งสองคำมีน้ำหนักที่สูงกว่าความเชื่อสัจย์ ที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ในกรณีปกติ ความสุจริตอย่างยิ่งถูกนำมาใช้ระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยเท่านั้น แต่หากว่า ผู้ประกอบอาชีพประกันภัยซึ่งรวมถึงนายหน้าประกันวินาศภัยที่ถือได้ว่ามีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการประกันวินาศภัย ได้ทำหน้าที่ด้วยการยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อาชีพประกันภัยคงได้รับความเชื่อถือมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

นายหน้าประกันวินาศภัยประเภทบุคคลนั้น ถือว่าเป็นผู้ที่สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นอิสระภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย โดยไม่จำเป็นต้องสังกัดกับบริษัทประกันวินาศภัย หรือนายหน้านิติบุคคลใด และไม่ต้องเป็นสมาชิกของสมาคมนายหน้าประกันภัยไทย แม้กระนั้นก็ตาม นายหน้าประกันภัยประเภทบุคคลก็ควรปฏิบัติงานโดยยึดถือหลักจรรยาบรรณเช่นเดียวกันกับนายหน้านิติบุคคล เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเชื่อถือและส่งผลให้ภาพลักษณ์ของอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัยและธุรกิจประกันวินาศภัยดีขึ้น

ส่วนนายหน้าประกันวินาศภัยที่เป็นนิติบุคคลนั้น มีบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมนายหน้าประกันภัยไทยอยู่ประมาณ 90 บริษัทจากจำนวนนายหน้าประกันภัย ประเภทนิติบุคคลทั้งหมด 743 บริษัท ซึ่งโดยนัยของสมาชิกภาพนั้น บริษัทสมาชิกควรที่จะผูกพันตนกับหลักจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้นโดยสมาคมนายหน้าฯ อยู่แล้ว ส่วนบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยที่มีได้เป็นสมาชิกของสมาคมฯ นั้น ก็จำเป็นต้องยึดหลักจรรยาบรรณเดียวกัน

คณะกรรมการของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยมีบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งในการบริหารกิจการที่ได้รับมอบอำนาจและความไว้วางใจจากผู้ถือหุ้นในการให้คณะกรรมการเอง ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทปฏิบัติหน้าที่ด้วยการยึดมั่นในกฎหมายและกฎระเบียบรวมถึงหลักจรรยาบรรณ



เรื่องที่ 6.2

ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

1. ความหมายของจรรยาบรรณ

จรรยาบรรณ คือ ประมวลผลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) จรรยาบรรณจึงเป็นหลักความประพฤติที่เกิดขึ้นมาจากแนวความคิด ค่านิยม ระเบียบประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมที่ยึดหลักความดีความชั่วและการปฏิบัติที่ถูกต้องชอบธรรม

2. ความหมายของกฎหมาย

คำว่า “กฎหมาย” มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

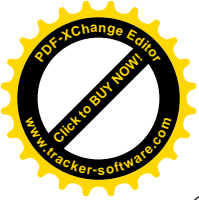
1) กฎหมาย คือ กฎที่สถาบันหรือผู้มีอำนาจสูงสุดในรัฐตราขึ้น หรือที่เกิดขึ้นจากจารีตประเพณีอันเป็นที่ยอมรับนับถือ เพื่อใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตาม หรือเพื่อกำหนดระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พ.ศ. 2525)

2) กฎหมาย คือ บทบัญญัติซึ่งผู้มีอำนาจสูงสุดในประเทศได้ตราขึ้นไว้ เพื่อใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและบังคับบุคคล ผู้ใดฝ่าฝืนต้องได้รับโทษหรือต้องถูกบังคับให้ปฏิบัติตาม (พจนานุกรม ฉบับเฉลิมพระเกียรติ, พ.ศ. 2530)

3) กฎหมาย คือ กฎเกณฑ์ที่ผู้มีอำนาจตราขึ้นเพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตามเป็นการทั่วไป ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามย่อมได้รับผลร้าย กฎหมายอาจตราขึ้นเพื่อกำหนดระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ หรือเพื่อใช้ในการบริหารประเทศ กฎหมายอาจเกิดจากจารีตประเพณีอันเป็นที่ยอมรับนับถือกันก็ได้ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พ.ศ. 2554)

4) กฎหมาย คือ กฎกติกาที่ตราขึ้นในสังคมเพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันโดยสันติ ป้องกันมิให้มีการเอาัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน คุ่มครองสิทธิขั้นมูลฐานอันได้แก่สิทธิทางการเมือง สิทธิในร่างกายและทรัพย์สิน เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเลือกที่อยู่ รวมตลอดทั้งการหาข้อยุติในข้อพิพาท ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการค้า นิติกรรมสัญญา การรับมรดก ฯลฯ หลักของกฎหมายมีอยู่ว่า จะต้องเป็นกติกาที่สังคมส่วนใหญ่ยอมรับ มีกระบวนการออกกฎหมายตามข้อตกลงของสังคม ประกันความยุติธรรมโดยทั่วหน้าไม่ใช่เฉพาะเจาะจง และจะต้องมีสภาพบังคับ (ลิติต ธีระเวคิน, 2549)

จากความหมายข้างต้นทั้งจรรยาบรรณและกฎหมายต่างก็เป็นเครื่องมือในการใช้บังคับควบคุมบุคคลให้ปฏิบัติตามหรือละเว้นการปฏิบัติ และมีส่วนเสริมซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณนั้นต้องถูกกฎหมาย แต่การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ขัดต่อกฎหมายอาจไม่จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณก็ได้ และ



ยิ่งไปกว่านั้น การกระทำบางอย่างอาจไม่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ผิดจรรยาบรรณด้วยทั้งสองด้าน ดังจะยกตัวอย่างต่อไปนี้

กรณีที่ 1: พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 73 บัญญัติว่า นายหน้าประกันวินาศภัยผู้ใด ได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน หรือลูกจ้างในบริษัท (ประกันวินาศภัย) โด ให้ใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยของผู้นั้นสิ้นสุดลง

ในปัจจุบัน พบว่ามีพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยยังคงเข้าไปรับการอบรมต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยอยู่และก็ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ ประเด็นพิจารณาที่สำคัญก็คือ เมื่อใบอนุญาตของบุคคลนั้นสิ้นสุดลงแล้วและผู้นั้นยังคงทำงานเป็นพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยอยู่ บุคคลนั้นไม่ควรจะได้รับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ดีทั้งกฎหมายและจรรยาบรรณ

กรณีที่ 2: พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 31 (7) บัญญัติว่า ห้ามมิให้บริษัทประกันวินาศภัยกระทำการดังต่อไปนี้ (7) จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย นอกจากเงินค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จที่พึงจ่ายตามปกติ

เป็นที่ทราบกันดีว่า (1) ธุรกิจประกันวินาศภัยมีการแข่งขันสูง (2) อัตราค่าบำเหน็จมีการกำหนดไว้ชัดเจนตามกฎหมาย (3) มีบริษัทประกันวินาศภัยจ่ายค่าบำเหน็จสูงกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด และ (4) มีนายหน้าประกันวินาศภัยรับค่าบำเหน็จเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น บริษัทประกันวินาศภัยจึงกระทำการผิดกฎหมาย แต่จะผิดจรรยาบรรณด้วยหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าบริษัทนั้นมีการกำหนดเรื่องจรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติไว้อย่างไร การเลี้ยงโดยการแปรรูปค่าบำเหน็จส่วนที่เกินเป็นค่าใช้จ่ายอย่างอื่น ก็น่าจะเป็นการกระทำที่ไม่เปิดเผยโปร่งใสและผิดจรรยาบรรณ ส่วนนายหน้าประกันวินาศภัยในฐานะผู้รับค่าบำเหน็จส่วนที่เกิน แม้ไม่มีกฎหมายข้อใดระบุไว้ว่าเป็นการกระทำที่ผิดแต่ควรจะต้องถือว่าผิดจรรยาบรรณ ด้วยเป็นการสนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย

กรณีที่ 3: นายหน้าประกันวินาศภัยซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งใช้ทรัพยากรของบริษัทเพื่อประโยชน์ส่วนตัว เช่น ใช้เวลาว่างของบริษัทไปในการซื้อขายหุ้นของตนเอง แม้ว่าการกระทำเช่นนั้นจะไม่ผิดกฎหมายแต่เป็นตัวอย่างหนึ่งของเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งเป็นความผิดด้านจรรยาบรรณ หรือการที่พนักงานใช้อุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสารและกระดาษซึ่งเป็นทรัพย์สินของบริษัทไปในการถ่ายเอกสารเพื่อการเรียนของตนเอง เป็นต้น

กรณีที่ 4: ผู้บริหารของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยพร้อมทั้งพนักงานได้ไปเข้าร่วมการสัมมนาที่จัดขึ้นโดยองค์กรแห่งหนึ่ง แต่หลังจากลงทะเบียนเข้าร่วมสัมมนาแล้วผู้บริหารก็ออกไปเล่นกอล์ฟกับเพื่อนๆ โดยกำชับให้พนักงานอยู่ร่วมการสัมมนาเพื่อให้ทำรายงานสรุปส่งบริษัทแทน เป็นต้น

เหตุการณ์ที่มักถือกันว่าเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ประเภtenี้เกิดขึ้นในบริษัทบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะโดยผู้บริหารหรือพนักงานทั่วไปก็ตาม แบบอย่างของผู้บริหารจึงมีความสำคัญมาก ดังนั้น ผู้บริหารไม่ควรเป็นต้นแบบของการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณ

3. ความแตกต่างระหว่างจริยธรรมกับกฎหมาย

จินตนา บุญบงการ (2551, น. 29) ได้จัดทำตารางเพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างจริยธรรมกับกฎหมายไว้ดังนี้

ตารางที่ 6.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของจริยธรรมกับกฎหมาย

	จริยธรรม	กฎหมาย
1	เป็นเครื่องมือควบคุมพฤติกรรมระดับสูงของมนุษย์	เป็นเครื่องมือควบคุมพฤติกรรมระดับต่ำของมนุษย์
2	ไม่มีการลงโทษตามกฎหมายแต่ลงโทษโดยสังคม	มีบทลงโทษที่ชัดเจน
3	เป็นการควบคุมพฤติกรรมจากภายใน	เป็นการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก
4	เป็นข้อบังคับจากสังคมที่มีเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้*	เป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็นลายลักษณ์อักษร
5	เป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ทำเพราะเห็นว่าถูกต้องและภูมิใจที่ได้ทำ	เป็นบทบัญญัติว่าด้วยการต้องทำหรือต้องละเว้น ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

*ดัดแปลงจากต้นฉบับซึ่งใช้ว่า เป็นข้อบังคับจากสังคมที่ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร

จากตารางที่ 6.1 อธิบายได้ว่า จรรยาบรรณเป็นบทบัญญัติที่เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับสูงของมนุษย์ เพราะเป็นเรื่องของจิตสำนึก ความรู้ผิดชอบชั่วดี รู้ว่าเมื่อทำแล้วเป็นการทำในสิ่งที่ถูกต้องและมีความภูมิใจที่ได้ทำ อาจมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ การลงโทษส่วนใหญ่จะเป็นการลงโทษจากสังคม หรือกลุ่มอาชีพเดียวกัน เช่น ตักเตือนด้วยวาจา หรือตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

ในขณะที่กฎหมายนั้นเป็นบทบัญญัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับต่ำสุดของมนุษย์ที่สังคมยอมรับได้ ถ้าต่ำกว่านั้น สังคมจะไม่ยอมรับและถือว่าผิดกฎหมาย เป็นการควบคุมจากภายนอกและมีบทลงโทษที่ชัดเจน

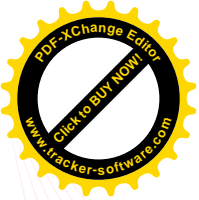
การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณนั้น แน่แน่นอนว่าต้องเป็นสิ่งที่ถูกกฎหมาย แต่การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีกฎหมายข้อใดบอกว่าเป็นผิดนั้น ไม่จำเป็นว่าจะต้องถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ จากตัวอย่างในเรื่องของการที่นายหน้าประกันวินาศภัยรับค่าบำเหน็จเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดนั้น ชัดเจนว่าไม่มีกฎหมายข้อใดบอกว่าการกระทำนั้นผิดวินาศภัยผู้นั้นกระทำความผิดกฎหมาย แต่การกระทำนั้นเป็นการสนับสนุนการกระทำความผิดกฎหมาย จึงเป็นเรื่องที่ผิดจรรยาบรรณ หรือเช่นในกรณีที่นายหน้าประกันวินาศภัยในบริษัทหนึ่งรู้เห็นว่าเพื่อนพิมพ์รายชื่อที่อยู่ของลูกค้าของบริษัทเพื่อนำออกไปขายให้แก่บุคคลอื่น แต่นายหน้าประกันวินาศภัยผู้นั้นเพิกเฉยเพราะต้องการรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนไว้ แน่แน่นอนว่าการเพิกเฉยนั้นไม่ผิดกฎหมาย แต่เป็นเรื่องผิดจรรยาบรรณ เป็นต้น

การกระทำของผู้ที่อ้างว่าไม่ผิดกฎหมายทั้งๆ ที่รู้ว่าการกระทำนั้นๆ ผิดจรรยาบรรณและขัดหลักจริยธรรมเป็นการกระทำของผู้ซึ่งขาดหิริโอตัมปะ (ความละอายและความเกรงกลัวต่อการทำชั่ว) อันเป็นเงื่อนไขสำคัญยิ่งของการเป็นคนดี และนักบริหารที่ดี



การกำกับดูแลการดำเนินงานของนายหน้าประกันวินาศภัยในปัจจุบันอาศัยตัวบทกฎหมายเพียงอย่างเดียว ซึ่งดูจะไม่เพียงพอ สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องนำหลักจรรยาบรรณมาบังคับใช้โดยให้มีบทลงโทษที่ชัดเจนเช่นเดียวกับกฎหมาย โดยเฉพาะสำหรับคณะกรรมการของนายหน้าประเภทนิติบุคคล

โดยสรุป กฎหมายและจรรยาบรรณเป็นสิ่งที่ควรอยู่ควบคู่กันในการดำเนินธุรกิจของทุกฝ่ายดังที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ได้พระราชทานพระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานประกาศนียบัตรแก่ผู้สอบไล่ได้วิชาความรู้ชั้นเนติบัณฑิตยสภา สมัยที่ 33 ณ อาคารใหม่ สวนอัมพร เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2524 ว่า “...กฎหมายนั้นไม่ใช่ตัวความยุติธรรม เป็นแต่เพียงเครื่องมืออย่างหนึ่ง สำหรับใช้ในการรักษาและอำนวยความยุติธรรมเท่านั้น การใช้กฎหมายจึงต้องมุ่งหมายใช้เพื่อรักษาความยุติธรรม ไม่ใช่เพื่อรักษาตัวบทของกฎหมายเอง และการรักษาความยุติธรรมในแผ่นดิน ก็มีได้มีวงแคบอยู่เพียงแค่ว่าขอบเขตของกฎหมาย หากต้องขยายออกไปให้ถึงศีลธรรมจรรยาตลอดจนเหตุและผลตามความเป็นจริงด้วย...”



เรื่องที่ 6.3

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย

ปัจจุบันผู้ประกอบการวิชาชีพหรือธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสวัสดิภาพของประชาชน หรือมีผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศถูกกำหนดให้เป็นวิชาชีพที่ต้องจัดให้มี “จรรยาบรรณ” เพื่อเป็นหลักยึดปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพนั้นๆ เพื่อให้มีมาตรฐานทางวิชาการ และมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย จรรยาบรรณเป็นมาตรการควบคุมในระดับ “พึงปฏิบัติ” ซึ่งจรรยาบรรณมีความสำคัญหลักสองประการ คือ ต่อตนเองและส่วนรวม จรรยาบรรณ เป็นข้อผูกมัดทางจิตใจของผู้ประกอบวิชาชีพโดยอาศัยความผูกพันต่อศักดิ์ศรีของวิชาชีพเป็นประกัน เพื่อให้จรรยาบรรณของแต่ละวิชาชีพมีผลบังคับในทางปฏิบัติมากขึ้น แต่ละวงการวิชาชีพมักตั้งองค์กรหรือสมาคมขึ้นเพื่อควบคุมจรรยาบรรณ ความประพฤติของสมาชิกวิชาชีพ

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งผ่านความเห็นชอบโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมี 6 ประการ ได้แก่ 1) ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม และผิดจรรยาบรรณใดๆ 2) ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ 3) ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด 4) รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย 5) ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ 6) ไม่ใช้ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม และผิดจรรยาบรรณใดๆ

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม และจรรยาบรรณ ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัย ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันวินาศภัยอย่างตรงตามต้องการ อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจด้านการบริหารความเสี่ยงและการบริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ประชาชนผู้เอาประกันภัยและธุรกิจอื่นทุกสาขา ด้วยการบรรเทาความเสียหายจากภัยต่างๆ อันอาจเกิดขึ้น และผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมีลักษณะเป็นนามธรรมเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เงื่อนไขของสัญญาที่ผู้ซื้อจะได้รับผลประโยชน์ในอนาคต หรือมีเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยที่เกิดขึ้น และมีรายละเอียดที่ค่อนข้างเข้าใจยาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลที่จะเข้ามาสู่การเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยซึ่งถือเป็น



คนกลาง มีบทบาทหน้าที่ในการทำหน้าที่แทนผู้เอาประกันภัย และเป็นผู้ให้คำแนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย รวมถึงมีความซื่อสัตย์สุจริต ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่มีพฤติกรรมที่เสียหายผิดกฎหมายและ/หรือศีลธรรมอันดีงาม ยึดมั่นในจรรยาบรรณ เพื่อให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และสม่ำเสมอ

2. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

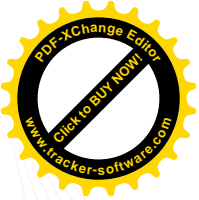
นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยให้คำปรึกษา แนะนำ และจัดการดูแลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยให้กับผู้เอาประกันรวมทั้งการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันวินาศภัย เช่น ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ หรือหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยตามที่กำหนดในกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงต้องดูแลรักษาทรัพย์สินที่เอาประกันวินาศภัยไว้อย่างปกติ ตามวิสัยของวิญญูชนจะพึงปฏิบัติ และเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้นจะต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยไม่ชักช้า

ถ้านายหน้าประกันวินาศภัยให้ข้อมูลผิดพลาด ไม่เป็นกลาง หรือไม่ถูกต้อง หรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องบางฝ่ายเสียโอกาสในการได้รับประโยชน์สูงสุด และในบางกรณี อาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับบริษัท หรือผู้เอาประกันภัย ดังนั้น การปฏิบัติใดๆ จึงจำเป็นต้องมีการกำกับ ควบคุมให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ และกฎหมาย เพื่อพึงรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่าย โดยดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา และให้เป็นไปตามกติกาเงื่อนไขของสัญญา ความคุ้มครอง และการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

3. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานของวิชาชีพ³ เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่กำกับ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ พัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อสภาวการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยได้รับการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงจากอดีตค่อนข้างมาก ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยบางประเภทมีความสลับซับซ้อน บางประเภทถูกปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับภัยต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การที่นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ที่ชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัยกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบำเหน็จเนื่องจากการนั้น จึงต้องเป็นบุคคลที่พึงพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลาย สามารถอธิบายให้ลูกค้า (ผู้เอาประกันภัย) ได้เห็นความแตกต่างของสินค้า (ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย) ทั้งในด้านความคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อกำหนดในกรมธรรม์ประกันวินาศภัย รวมทั้ง สามารถเสนอแนะว่ากรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทไหนเหมาะสมกับลูกค้าทั้งด้านราคา (เบี้ยประกันภัย) และความคุ้มครอง

³ สามารถดูรายละเอียดคำว่า “อาชีพ” และ “วิชาชีพ” ได้ที่ www.sammachivonline.com/index.php/sammachiv--/item/16-



การพัฒนาความรู้ความสามารถของนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่อที่จะรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นั้น จะส่งผลให้นายหน้าประกันวินาศภัยมีรายได้จากการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น ทั้งยังจะส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัวตามไปด้วย นอกจากนี้ นายหน้าประกันวินาศภัยยังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่นๆ โดยไม่ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เช่น ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับทักษะการพูดการนำเสนอ หรือในเรื่องเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน เป็นต้น การพัฒนาความรู้ ความสามารถจะให้นายหน้าประกันวินาศภัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นค่อนข้างเร็วมากในยุคปัจจุบัน

4. รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย

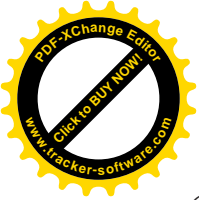
นายหน้าประกันวินาศภัยที่ต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัท การที่นายหน้าประกันวินาศภัยทราบว่าผู้เอาประกันประสบปัญหาทางการเงินจนไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมทั้งไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ประกันวินาศภัยได้ตรงตามกำหนดที่นัดหมาย จึงเปิดเผยเรื่องนี้ให้บุคคลอื่นฟัง อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย

5. ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใส เพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

โดยที่นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ดังนั้นจึงเปรียบเสมือนว่านายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ที่ต้องจัดให้บุคคลสามารถทำประกันวินาศภัยอย่างเหมาะสมทั้งในด้านความคุ้มครอง และราคา (เบี้ยประกันภัย) ทั้งนี้ นายหน้าประกันวินาศภัยจะต้องประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดีให้เป็นไปตามกรอบกติกา กฎหมายที่กำกับอยู่ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

6. ไม่ใช่ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของแต่ละบริษัทที่ตนต้องส่งงานอย่างถ่องแท้ โดยศึกษาจากกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทต่างๆ ทั้งในเรื่องของเงื่อนไข ความคุ้มครอง อัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัยได้อย่างเหมาะสม และไม่ใช่ถ้อยคำที่แสดงออกที่เป็นการสร้างความเข้าใจผิด ซึ่งจะส่งผลต่อภาพพจน์ของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอขายต่อผู้เอาประกันภัย หรือประชาชนทั่วไป



เรื่องที่ 6.4

แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย 6 ประการ เป็นหลักการที่สำคัญที่กำหนดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อเป็นการกำกับดูแลนายหน้าประกันวินาศภัย และเป็นข้อกำหนดที่นายหน้าประกันวินาศภัย “ควรปฏิบัติ” ซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (ICPs)⁴ ที่กำหนดขึ้นโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) หรือสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ ซึ่งประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตามมติของคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2537

โดยหลักการข้างต้น กำหนดให้นายหน้าประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังรักษาประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย โดยคำนึงถึงหลักความซื่อตรง ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมถึงมีความเป็นธรรมกับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ บริษัทประกันวินาศภัย ผู้ถือหุ้น (กรณีนายหน้าประกันวินาศภัยนิติบุคคล) และคู่ค้า ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. แนวทางการปฏิบัติที่ดีของนายหน้าประกันวินาศภัยที่กำหนดว่า “ควรปฏิบัติ” ได้แก่

- 1.1 การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า⁵
 - 1.2 การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย
 - 1.3 การปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น
 - 1.4 การปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน
 - 1.5 การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง
 - 1.6 การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล
 - 1.7 การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า
 - 1.8 การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
 - 1.9 ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม
- รายละเอียดมีดังนี้

⁴ มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles: ICPs) กำหนดขึ้นโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) หรือสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ

⁵ ลูกค้า หมายถึง ผู้เอาประกันภัย ผู้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย



1.1 การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า นายหน้าประกันวินาศภัยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้วยเหตุผลว่าลูกค้ามิได้เป็นผู้จัดการการประกันภัยด้วยตนเอง และนายหน้าประกันวินาศภัยก็ได้จัดการการประกันภัยในฐานะเจ้าของทรัพย์สินและเจ้าของเงินเอง แต่เป็นการเข้ามาจัดการการประกันภัยในนามของลูกค้า ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยจึงต้องมีกระบวนการจัดการการประกันภัยที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า

1.2 การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย เนื่องจากนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้จัดการการประกันภัยในนามลูกค้า เพื่อเข้าทำสัญญากับบริษัทประกันวินาศภัย ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยจึงต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นคู่สัญญาของผู้เอาประกันภัย ด้วยการปฏิบัติอยู่บนหลักความซื่อสัตย์ มีความเสมอภาคและเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย โดยไม่เอาเปรียบ

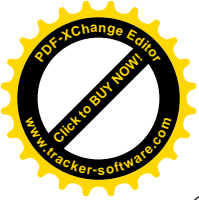
1.3 การปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น กรรมการนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่แทนผู้ถือหุ้น ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามหลักการของกฎหมาย (พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535) ที่ระบุถึงบทบาทและหน้าที่ของกรรมการในการดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของผู้ถือหุ้น (Fiduciary Duty) ซึ่งเป็นเจ้าของเงินและเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการ โดยหน้าที่ทั้ง 4 ประการ ได้แก่

- 1) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบระมัดระวัง (Duty of Care)
- 2) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า (Duty of Loyalty)
- 3) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการยึดมั่นในกฎหมาย และกฎระเบียบ (Duty of Obedience)
- 4) การปฏิบัติหน้าที่เปิดเผยความจริง (Duty of Disclosure)

1.4 การปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน นายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล ควรดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และเสริมสร้างให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน ให้พนักงานปฏิบัติตามอยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรมอันดีงาม เนื่องด้วยพนักงานเป็นตัวแทนขององค์กรในการปฏิบัติต่อลูกค้า ดังนั้น หากพนักงานมีความรู้ความสามารถ ก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์อันดีขององค์กรนั้น และธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม

1.5 การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานของอาชีพ ด้วยการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่กำกับ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ พัฒนาตัวเองให้มีความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสภาวะการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ

1.6 การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นคนกลางในธุรกิจประกันวินาศภัยมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อทั้งลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่ควบคุมการปฏิบัติของนายหน้าประกันวินาศภัยอย่างเคร่งครัด และเหมาะสม นอกเหนือจากการปฏิบัติต่อหน้าที่ดังกล่าวแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยควรส่งเสริม สนับสนุน และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ



1.7 การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า นายหน้าประกันวินาศภัยควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม รวมทั้งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย และไม่เอาเปรียบ เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจ

1.8 การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ นายหน้าประกันวินาศภัยควรปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ควรยึดถือกติกาของการแข่งขันอย่างเสมอภาค เพื่อการประกอบธุรกิจในลักษณะเกื้อกูลกัน และประกอบธุรกิจโดยตั้งมั่นอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดีงาม

1.9 ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม นายหน้าประกันวินาศภัยควรดำเนินกิจกรรมเพื่อร่วมสร้าง-สรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพราะเมื่อสังคมดี ชุมชนดี ก็จะช่วยส่งผลให้การประกอบอาชีพของนายหน้าประกันวินาศภัยอยู่ได้อย่างยั่งยืน กิจกรรมเติบโต และส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยเจริญเติบโตด้วยเช่นกัน

ในบทนี้จะกล่าวเฉพาะแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าเท่านั้น สำหรับแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง จะกล่าวถึงในคู่มือหลักสูตรการต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยครั้งที่ 2 (นว. 2) และ 3 (นว. 3) ต่อไป

2. แนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าของนายหน้าประกันวินาศภัย

นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้วยการให้บริการ และดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า มิใช่เพียงการนำเสนอด้านราคาเพียงอย่างเดียว โดยงานหลักของนายหน้าประกันวินาศภัยในการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าในการให้บริการมี 2 งานหลัก ได้แก่ 1) การบริการด้านการตลาด (Marketing) และ 2) การบริการด้านการจัดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claims)

2.1 การบริการด้านการตลาด แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

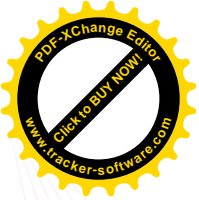
- 2.1.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย
- 2.1.2 ขั้นตอนการเสนอขาย
- 2.1.3 ขั้นตอนการยืนยันและจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย
- 2.1.4 ขั้นตอนการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย
- 2.1.5 ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายละเอียดของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

2.1.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย เพื่อคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและบริษัทประกันวินาศภัย

นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

1) สอบถามข้อมูลจากลูกค้าเพื่อให้สามารถประเมินความต้องการของลูกค้าก่อนวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย หรือก่อนให้คำแนะนำหรือทำสัญญา ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์และลักษณะของลูกค้า เช่น ความรู้และประสบการณ์ทางการเงิน ความต้องการและสภาวะแวดล้อม ความสามารถในการซื้อผลิตภัณฑ์ และประวัติความเสี่ยงภัย เป็นต้น



2) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า ถ้ามีข้อสงสัยควรสอบถามลูกค้าเพิ่มเติม และศึกษาค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติมเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์

3) เข้าสำรวจภัยสำหรับธุรกิจ หรือลักษณะสิ่งปลูกสร้างบางประเภท โดยประสานงานกับบริษัท ประกันวินาศภัยเพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการสำรวจภัยเข้าสำรวจภัยให้แก่ลูกค้า และทำเป็นรายงาน การสำรวจภัย เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพิจารณาความเสี่ยงภัยและข้อตกลงคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อยกเว้น และ อัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมต่อไป

4) ให้คำแนะนำวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมตามสภาพความเสี่ยงภัย ของลูกค้า เพื่อให้ความเสี่ยงภัยอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

5) คัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้าแต่ละราย รวมถึง ร่วมกับบริษัทประกันวินาศภัยทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และทำการตลาดโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า

6) ศึกษาและเปรียบเทียบเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้น อัตราเบี้ยประกันภัยของผลิตภัณฑ์ ประกันวินาศภัยแต่ละประเภท ทั้งของบริษัทประกันวินาศภัยเดียวกัน และของต่างบริษัทประกันวินาศภัย

7) คัดเลือกบริษัทประกันวินาศภัยที่บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความมั่นคงทางการเงิน มีการปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย และมีประสิทธิภาพด้านการบริหารงาน

8) นำเสนอการเปรียบเทียบและอธิบายเงื่อนไขและข้อจำกัดของแต่ละบริษัทประกันวินาศภัยให้ ลูกค้าเข้าใจ พร้อมทั้งชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัย ให้ลูกค้าทราบโดยไม่ปกปิด และ ต้องไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง รวมถึงต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่จะนำเสนอ นั้นถูกต้อง ชัดเจน และไม่มีการชักนำในทางที่ผิด

9) ทำการจัดเก็บ ใช้ หรือสื่อสารข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างรัดกุมมิให้ถูกเปิดเผยไปยังบุคคล ที่สามได้ และมีหน้าที่ที่ชัดเจนในการให้ความมั่นใจกับลูกค้าเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยข้อมูลที่ลูกค้าต้องการให้เก็บเป็นความลับควรถือเป็นความลับ ลูกค้าควรได้รับแจ้งว่าข้อมูลใดอาจจะต้องมีการ เปิดเผย และต่อใคร

2.1.2 ขั้นตอนการเสนอขาย นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

1) ไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่น เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่

2) ไม่ให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้ชัดเจนเพื่อมุ่งหวังให้มีการ ประกันภัย

3) ไม่ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระ สำคัญซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

4) ไม่เสนอลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าให้ทำประกันวินาศภัย

5) ไม่เสนอขายด้วยการกล่าวร้ายทับถมบริษัทประกันวินาศภัยอื่น หรือนายหน้าประกันวินาศภัยอื่น

6) ไม่ทำการโฆษณาเกินความจริง หรือโอ้อวด หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญแห่ง กรมธรรม์ประกันภัย



7) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย⁶

(1) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยทุกครั้งที่มีการเสนอขาย และต้องแจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าอย่างชัดเจน แจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเท่านั้น หากลูกค้าไม่ประสงค์จะซื้อนายหน้าประกันวินาศภัยควรยุติการขายทันที

(2) ทำการเสนอขายเฉพาะวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.30-19.00 น. สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ เว้นแต่มีการนัดหมายล่วงหน้าว่าจะมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยความยินยอมของลูกค้าที่ได้รับการนัดหมาย และห้ามเสนอขายกับลูกค้าที่แจ้งว่าไม่ประสงค์จะให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว หรือลูกค้าที่สำนักงานแจ้งให้ทราบว่า เป็นผู้ไม่ประสงค์จะได้รับการติดต่อ เว้นแต่เวลาล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือนนับแต่วันที่ที่มีการปฏิเสธ หรือนับแต่วันที่ได้รับรายชื่อจากสำนักงาน แล้วแต่กรณี

(3) อธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายโดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความคิดเห็นชอบจากบริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้น พร้อมสรุปเงื่อนไขทั่วไป ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และข้อยกเว้นความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัย และสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย และค่าเตือนให้ผู้มุ่งหวังศึกษา อ่าน และทำความเข้าใจ ในข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(4) แนะนำให้ลูกค้าทำประกันภัยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

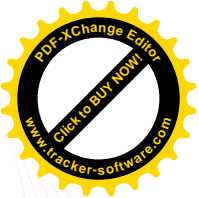
(5) ออกเลขที่อ้างอิงหรือเอกสารอ้างอิงทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งส่งข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย สรุปเงื่อนไขทั่วไป ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้า

(6) ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันวินาศภัย และต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากบริษัทประกันวินาศภัยด้วยทุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัทประกันวินาศภัยและส่งมอบเอกสารประกอบการเสนอขายที่ลงรายการครบถ้วนให้แก่ลูกค้า

(7) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและค่านายหน้าเมื่อมีการร้องขอจากลูกค้า หรือให้ลูกค้ารับทราบถึงสิทธิในการร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและค่านายหน้า โดยวิธีการสื่อสารควรมีความชัดเจนและไม่ชักนำในทางที่ผิด

(8) ให้ข้อมูลที่ชัดเจนต่อลูกค้าก่อนและหลังการขาย และต้องมั่นใจว่าคำแนะนำที่ให้ลูกค้ามีคุณภาพ และปฏิบัติตามความคาดหวังของลูกค้า และลดความเสี่ยงจากการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

⁶ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 และเรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทน โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560



(9) นำส่งเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากลูกค้าไปยังบริษัทประกันวินาศภัยโดยทันที และต้องมีนโยบายและขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อปกป้องเงินของลูกค้าดังกล่าว เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้า เช่น มีการแยกบัญชีของลูกค้าจากบัญชีส่วนตัวของคนกลางประกันภัย มีระบบการเงินและการควบคุมการเงินที่มีประสิทธิภาพ มีการเก็บรักษาสมุดคู่ฝาก ประวัติ และการตรวจสอบ เป็นต้น

8) การเสนอขายผ่านทางสื่อโฆษณา⁷

(1) ออกแบบข้อความที่โฆษณาให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่กำกวม และไม่เป็นที่จริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยและต้องระบุอย่างชัดเจนเกี่ยวกับผลประโยชน์ทางค่าสินไหมทดแทน และข้อจำกัดอื่นๆ โดยไม่มีการตัดหรือลดข้อมูล หรือคำเตือนที่สำคัญ

(2) ระบุให้มีการแถลงสุขภาพให้ชัดเจนในใบคำขอเอาประกันภัย ในกรณีมีการโฆษณาระบุว่า “ไม่ต้องตรวจสุขภาพ” และหากต้องมีการแถลงสุขภาพ ต้องระบุเพิ่มเติมว่าการแถลงสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณารับประกันภัย หรือพิจารณาจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย

(3) ระบุแหล่งที่มาของรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอื่นใดที่มีการอ้างอิง และไม่ตัดทอนข้อมูล จนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญและต้องมีข้อมูลดังกล่าว พร้อมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้

(4) ใช้ข้อความ หรือภาพ ตัวอักษรของคำเตือนและคำอธิบายรายละเอียดในสื่อโฆษณาให้มีความคมชัด และอ่านได้ชัดเจน และควรระบุคำเตือนโดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียดความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน หากเป็นสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียง คำเตือน และคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้ในสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง

2.1.3 ขั้นตอนการยืนยันและจัดส่งกรรมธรรม์ประกันภัย นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

1) ออกเอกสารเพื่อยืนยันการรับประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง

2) ขอคำยืนยันจากลูกค้าอีกครั้ง โดยการโทรศัพท์ไปหาลูกค้า หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ซึ่งต้องกระทำภายใน 7 วันนับแต่วันที่ส่งกรรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้า และกระทำด้วยความเต็มใจ สุภาพ และจริงใจ

3) แจ้งเรื่องสิทธิขอยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ให้ลูกค้าทราบด้วย สำหรับการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ และการเสนอขายโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4) ออกเอกสารเพื่อยืนยันการรับประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง

⁷ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556



5) ตรวจสอบความถูกต้องของกรมธรรม์ประกันภัย และแนบเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัยไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัยนั้น หากมีข้อมูลต้องแก้ไขต้องรีบประสานงานไปยัง บริษัทประกันวินาศภัยที่รับประกันภัย พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบรายละเอียดการแก้ไขด้วย

6) จัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของลูกค้า

7) จัดให้มีกระบวนการแจ้งเตือนแก่ลูกค้า หรือผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก เมื่อได้ดำเนินการ ส่งกรมธรรม์ประกันภัยหรือหนังสือรับรอง พร้อมอธิบายรูปแบบ เงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ถูกต้องตาม เงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภทให้ลูกค้าทราบรายละเอียดที่ชัดเจน

8) ให้บริการตามกรมธรรม์ประกันภัยอย่างเหมาะสมจนกว่าจะบรรลุหน้าที่ที่กำหนดภายใต้ กรมธรรม์ประกันภัย เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสัญญาาระหว่างที่สัญญายังไม่หมดอายุต่อผู้เอา ประกันภัย เปิดเผยข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่อผู้เอาประกันภัย

9) ตรวจสอบและติดตามความเสี่ยงภัยของลูกค้าในระหว่างปีกรมธรรม์ประกันภัย หากความเสี่ยงภัย ของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลง ต้องตรวจสอบความเหมาะสมความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งการ เปลี่ยนแปลงไปยังบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อทำการสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย

2.1.4 ขั้นตอนการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดี ต่อลูกค้า ดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้อง การเปลี่ยนแปลงใบเตือนต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมการ ตรวจสอบความถูกต้องของประวัติความเสียหายของลูกค้า (ถ้ามี) และประสานงานขอรายละเอียดเพิ่มเติมไปยังบริษัท ประกันวินาศภัยที่รับประกันภัย

2) ประสานงานขอรายละเอียดเพิ่มเติมหากมีรายละเอียดที่เปลี่ยนแปลงไปจากกรมธรรม์ ประกันภัย

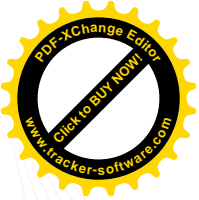
3) ประสานงานขอข้อมูลความเสี่ยงภัยในปัจจุบัน หรือรายละเอียดทรัพย์สิน หรือการเปลี่ยน- แปลงที่มีผลต่อกรมธรรม์ประกันภัยกับลูกค้า เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนความคุ้มครอง เงื่อนไข ให้เหมาะสมกับความเสี่ยงภัย ที่เปลี่ยนแปลงไป และจัดความคุ้มครองใหม่ที่เหมาะสม

4) ชี้แจงรายละเอียดที่เปลี่ยนแปลงให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้รับทราบ และพิจารณาเกี่ยวกับความ คุ้มครอง เงื่อนไข ข้อยกเว้นใหม่ พร้อมค่าเบี้ยประกันภัยใหม่

5) จัดส่งใบเตือนต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าล่วงหน้า และจัดทำสรุปการเปลี่ยนแปลง (ถ้ามี) พร้อมติดต่อกู้ค่าเพื่อแจ้งรายละเอียดในใบเตือนต่ออายุ แนะนำ และรับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความ เต็มใจ

2.1.5 ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียน นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

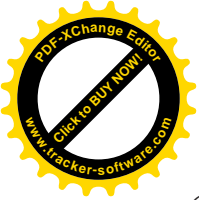
1) ตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันวินาศภัยในด้านการ ให้บริการตามกรมธรรม์ประกันภัย โดยเฉพาะในเรื่องการให้ข้อมูลผู้เอาประกันภัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดการการ จ่ายค่าสินไหมทดแทนต่อผู้เอาประกันภัย และการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัย



- 2) มีการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และมีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ใสใจ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วทั้งการประสานงาน แก้ไข และการติดต่อกลับไปยังลูกค้า
- 3) มีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลอยู่เสมอ เพื่อดำเนินการปรับปรุงการให้บริการในระหว่างปีกรรมธรรม์ประจำปี
- 4) นำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการของตนเองอยู่เสมอ และแสดงความขอบคุณทุกครั้งที่ลูกค้าให้คำแนะนำ
- 5) ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าผลประโยชน์ของตนเองทุกครั้ง และให้บริการด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลประโยชน์ใดๆ
- 6) ให้รางวัลพนักงานที่มีการให้บริการลูกค้าที่ดี มีจริยธรรมที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติถูกต้องตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- 7) ให้โอกาสพนักงานได้รับการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมที่ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะบริการผู้เอาประกันภัยได้เป็นอย่างดี และต้องมีการทบทวนการทำงานของพนักงานอยู่ตลอดเวลา

2.2 การบริการด้านการจัดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

- 1) จัดทำรายละเอียดของกระบวนการ ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2) จัดทำทะเบียนบันทึกการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้สามารถค้นหา ตรวจสอบ หรือทราบจำนวนสถิติและประวัติของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของลูกค้าแต่ละราย ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว
- 3) แจ้งการเรียกร้องให้บริษัทประกันวินาศภัยประกันภัยทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อเป็นการปกป้องผลประโยชน์ให้แก่ลูกค้า
- 4) จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน และก่อนที่จะจัดส่งเอกสารการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน นายหน้าประกันวินาศภัยต้องตรวจสอบรายละเอียด ข้อมูลที่ลูกค้าและผู้รับประโยชน์กรอกในแบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนว่าถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์หรือไม่ รวมถึงการตรวจสอบและจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย
- 5) ชี้แจงสิทธิประโยชน์ที่ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ควรจะได้รับ ด้วยการอธิบาย และชี้แจงรายละเอียดกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าจะเป็นความคุ้มครอง ช้อยกเว้น หรือเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์
- 6) ประสานงานกับบริษัทประกันวินาศภัย หรือผู้แทนของบริษัทประกันวินาศภัย ในการเตรียมข้อมูลเพิ่มเติม และให้คำแนะนำและอธิบายถึงความจำเป็นที่จะต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อลูกค้า



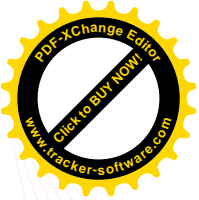
7) เข้าเจรจาตกลงค่าสินไหมทดแทนแทนลูกค้ำ แจ้งผลการเจรจาให้ลูกค้ำทราบ พร้อมรายละเอียดการตกลงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และหลังจากตกลงค่าสินไหมทดแทนกันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ควรทำบันทึกการตกลงค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นทางการจากการเจรจาของทั้ง 2 ฝ่ายด้วย เมื่อการตกลงค่าสินไหมทดแทนเป็นที่สิ้นสุดแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยมีหน้าที่แจ้งผลการเจรจาให้ลูกค้ำทราบ พร้อมรายละเอียดการตกลงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

8) เข้ามาให้คำแนะนำ ขั้นตอน วิธีการ และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ และพร้อมเข้าไปมีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยด้วยทุกครั้งหากได้รับการร้องขอจากผู้เอาประกันภัย

9) จัดทำบันทึกการเรียกร้องให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ควรเก็บบันทึกข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบและเป็นปัจจุบันอยู่ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการจัดเก็บเป็นเอกสาร หรือเก็บในคอมพิวเตอร์ เพื่อประโยชน์ในการค้นหา จัดทำสถิติการติดตามผู้เอาประกันภัย หรือการตรวจสอบประวัติผู้เอาประกันภัยในอนาคต

10) ตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยให้มีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่โปร่งใสที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งรวมขั้นตอนทุกขั้นตอนตั้งแต่การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจนถึงการจ่ายสินไหมทดแทน

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้ำที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อลูกค้ำเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม



เรื่องที่ 6.5

กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ ของนายหน้าประกันวินาศภัย

คู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยครั้งที่ 1 2 และ 3 (นว. 1, นว. 2 และ นว. 3) มีหัวข้อกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยเหมือนกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความครอบคลุม และไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา จึงจะกล่าวถึงกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยไว้คู่มือละ 2 ประการ

โดยคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (นว. 1) นั้น จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 1 และ 2 ส่วนคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 2 (นว. 2) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 3 และ 4 และในคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 3 (นว. 3) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 5 และ 6

กรณีศึกษาที่ 1 กรณีการหาลูกค้า (Soliciting Clients)

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 1 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรมและผิดจรรยาบรรณใดๆ

ความเป็นมา: นายธงชาติซึ่งเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยทำงานอยู่กับบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด มาหลายปี แต่ต้องการจะออกจากบริษัทเดิมไปเปิดบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยของตนเองบ้าง ในขณะที่ นายธงชาติยังไม่ได้ลาออกจากบริษัทเดิมนั้น นายธงชาติได้ค่อยๆ ชักชวนลูกค้าของบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยที่ตนทำงานอยู่ ไปเป็นลูกค้าของบริษัทใหม่ที่เขาคงตั้งขึ้น

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายธงชาติ ถือได้ว่าเป็นการกระทำที่ไม่จงรักภักดีและไม่ซื่อสัตย์ต่อนายจ้าง เป็นการผิดระเบียบข้อบังคับของบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด และในกรณีที่มีการกระทำความผิดชัดเจน เช่น จัดทำเอกสารรายชื่อลูกค้าเก็บไว้เอง นายธงชาติอาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดีได้ในข้อหาภัยยกทรัพย์สินของบริษัท ยิ่งไปกว่านั้น ถ้าหากนายธงชาติอยู่ในฐานะกรรมการของบริษัท การกระทำของนายธงชาติถือได้ว่าเป็นการละเมิดต่อหน้าที่ที่ได้รับอำนาจจากผู้ถือหุ้น (Fiduciary Duty) กล่าวคือ เป็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์

สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมที่ต้องใช้ความรู้สึกผิดชอบชั่วดีมาพิจารณา ก็คือ ในขณะที่ นายธงชาติชักชวนลูกค้า นั้น นายธงชาติใช้เวลาทำงานของบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด หรือไม่ คำว่า “เวลาทำงาน” คงต้องกินความไปมากกว่าเวลาเปิดทำการของบริษัท เช่น 08.30–17.00 น. แต่เป็นเวลาที่นายธงชาติทำงานเป็นพนักงานอยู่ トラบใดที่นายธงชาติยังเป็นพนักงานของบริษัท นายธงชาติมีหน้าที่ต่อลูกค้าตามที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทและเพื่อผลประโยชน์ของบริษัทเท่านั้น

แนวทางปฏิบัติที่ดี: นายธงชาติต้องไม่ชักชวนลูกค้าออกไปทำประกันภัยกับบริษัทอื่น トラบที่นายธงชาติเป็นพนักงานของบริษัท เพราะเป็นการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณและผิดกฎหมายด้วย

กรณีศึกษาที่ 2 การขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 1 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรมและผิดจรรยาบรรณใดๆ

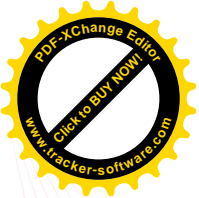
ความเป็นมา: กรรมการบริหารของบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด สามรายร่วมกันออกไปตั้งบริษัทใหม่ โดยที่กรรมการเหล่านี้ยังอยู่ในระหว่างการว่างจ้างซึ่งสัญญาว่าจ้างมีเงื่อนไขประเภทห้ามประกอบการแข่งขันกับนายจ้าง ซึ่งยังมีผลบังคับอยู่ นอกจากกรรมการสามรายนี้แล้วก็มีพนักงานออกไปร่วมงานด้วย นายสมศักดิ์ อดีตผู้อำนวยการและกรรมการของบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด ได้รับตำแหน่งเป็นกรรมการบริหารของบริษัทใหม่นี้ด้วย นายสมศักดิ์ไปชักชวนนายชัยยศด้วยเห็นว่า นายชัยยศซึ่งผู้ช่วยผู้จัดการอยู่ที่บริษัทเดิมนั้นเป็นคนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทั้งลูกค้าประเภทบริษัทและลูกค้ารายบุคคล โดยเสนอให้นายชัยยศไปเป็นผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจของบริษัทใหม่ นายชัยยศเห็นว่าตนได้รับตำแหน่งและเงินเดือนสูงขึ้น และงานก็ตรงกับความถนัดอยู่แล้ว จึงตอบตกลงและลาออกไปทำงานกับบริษัทใหม่ เมื่อเริ่มงานนายชัยยศก็เริ่มทำการติดต่อชักชวนลูกค้าของบริษัท ยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด ไปเป็นลูกค้าของบริษัทใหม่ทันที

ประเด็นปัญหา:

1. นายชัยยศไม่ได้ทำผิดจรรยาบรรณแต่อย่างใด เพราะนายชัยยศมีความรู้ความสามารถ การที่จะเป็นอยู่ที่บริษัทใหม่ หรือการที่บริษัทอื่นๆ จะสนใจว่าจ้างไปทำงานด้วยนั้นเป็นเรื่องปกติธรรมดา ไม่ว่านายสมศักดิ์จะเป็นผู้มาติดต่อหรือไม่ นายชัยยศก็อาจจะออกไปอยู่บริษัทใดก็ได้ และนายชัยยศก็ไม่ได้มีสัญญาประเภทห้ามแข่งขันกันทางการค้าเหมือนเช่นกรรมการและผู้บริหาร แม้ว่านายชัยยศมาติดต่อชักชวนลูกค้าของบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด หลังจากที่เขาไปทำงานกับบริษัทใหม่แล้วก็ได้ถือว่าผิดจรรยาบรรณ

2. นายสมศักดิ์กระทำความผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากเดิมนายสมศักดิ์เคยเป็นกรรมการของบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด และมีสัญญาที่มีเงื่อนไขห้ามแข่งขันทางการค้ากับบริษัทยิ่งใหญ่ นายหน้าประกันภัย จำกัด ซึ่งเป็นนายจ้าง จึงถือว่าการกระทำผิดเงื่อนไข แม้ว่าจะไม่ได้แข่งขันโดยตรงก็ตาม และการจ้างนายชัยยศมาทำงานก็ถือได้ว่าเป็นการจ้างนายชัยยศมาเป็นตัวแทนซึ่งกระทำการในนามของบริษัทใหม่ ซึ่งก่อตั้งโดยกรรมการที่มีเงื่อนไขข้อนี้ ดังนั้นเรื่องนี้จึงเป็นเรื่องของการขัดแย้งทางผลประโยชน์

แนวทางปฏิบัติที่ดี: นายสมศักดิ์ต้องไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทเดิม และต้องไม่ว่าจ้างพนักงานบริษัทเดิมมาเป็นพนักงานเพื่อกระทำการในนามบริษัทใหม่ เนื่องจากการกระทำที่ขัดแย้งของผลประโยชน์



กรณีศึกษาที่ 3 การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 2 ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

ความเป็นมา: ธนาคารดีเด่น จำกัด มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล โดยมีนายเอกชัยเป็นผู้จัดการสาขา และมีใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย นายเอกชัยได้รับนโยบายมาจากผู้บริหารระดับสูงของธนาคารดีเด่น จำกัด ให้แนะนำนายสุวิทย์ซึ่งเป็นลูกค้าเงินกู้มาทำประกันอัคคีภัยกับบริษัท ยิ่งใหญ่ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคาร ดีเด่น จำกัด นายเอกชัยจึงแจ้งกับนายสุวิทย์ว่า หากอยากได้เงินกู้จากธนาคารดีเด่น จำกัด ต้องทำประกันอัคคีภัยกับบริษัทยิ่งใหญ่อประกันภัย จำกัด (มหาชน) และต้องเป็นความคุ้มครองที่ธนาคารดีเด่น จำกัด และบริษัทยิ่งใหญ่อประกันภัย จำกัด (มหาชน) คัดเลือกไว้ให้เรียบร้อยแล้ว โดยนายสุวิทย์ไม่มีสิทธิไปทำประกันภัยกับที่อื่น

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายเอกชัย ผู้จัดการสาขาผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรม ไม่ยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียโอกาสในการได้รับประโยชน์สูงสุด และมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับบริษัทประกันวินาศภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี: นายเอกชัยควรต้องบอกกับนายสุวิทย์ให้สามารถนำความคุ้มครองของบริษัทประกันวินาศภัยอื่นมาเปรียบเทียบ เพื่อนายเอกชัยจะได้นำข้อเสนอข้อมูลแก่บริษัทยิ่งใหญ่อประกันภัย จำกัด (มหาชน) หากความคุ้มครองของบริษัทประกันวินาศภัยอื่นดีกว่า บริษัทยิ่งใหญ่อประกันภัย จำกัด (มหาชน) ก็ควรออกแบบความคุ้มครองใหม่ที่เหมาะสมแก่นายสุวิทย์ ถ้าบริษัทยิ่งใหญ่อประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีกรรมธรรม์ประกันภัยอยู่แล้ว ก็ให้คัดเลือกความคุ้มครองและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมที่สุดให้แก่นายสุวิทย์ พร้อมทั้งนี้ นายเอกชัย ผู้จัดการธนาคาร ควรให้คำแนะนำและจัดการดูแลเกี่ยวกับการประกันภัยให้กับนายสุวิทย์ รวมทั้งการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อน และหลังการขายประกันวินาศภัย

กรณีศึกษาที่ 4 การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 2 ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

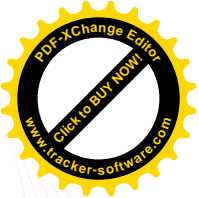
ความเป็นมา: นางสมหญิงซื้อกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยกับนายสมชายซึ่งเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย หลังจากทำประกันภัยไปแล้ว นายสมชายไม่เคยมาให้บริการ หรือให้คำแนะนำใดๆ เลย นางสมหญิงต้องดำเนินการเองทั้งหมด นางสมหญิงจึงนำเรื่องนี้มาเล่าให้นายสมปองเพื่อนของตนซึ่งเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยด้วย นายสมปองได้แนะนำให้นางสมหญิงยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดิม และมาทำกับตนเอง ซึ่งตนเองจะให้บริการอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ และเป็นທີ່ปรึกษาได้ทุกเรื่อง

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายสมปองผิดจรรยาบรรณ และผิดกฎหมาย ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยฯ และเป็นผลให้ถูกเพิกถอนใบอนุญาต เนื่องจากผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์จากการยกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยก่อนกำหนดและครบตามสัญญาประกันภัย



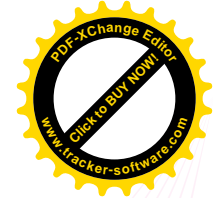
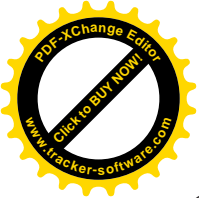
แนวทางปฏิบัติที่ดี: นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีต้องไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่น เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่⁸ และต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ปฏิบัติใดๆ เพื่อประโยชน์ของตนเองมากกว่าประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ

⁸ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552



บรรณานุกรม

- กรุงเทพประกันชีวิต. (ม.ป.พ.). อาชีพของคนมีฝัน. *ปรัชญา และ ทศนคติ ที่นำมาแห่งความเชื่อถือและศรัทธา*. กรุงเทพฯ: บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).
- กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน). (2560). *เรื่อง จรรยาบรรณ*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.bangkokinsuranc.com/company/ethics>
- กุหลาบ รัตนสังธรรม, พิสมัย เสรีขจรกิจเจริญ และวิไล สถิตย์เสถียร. (2546). *รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ภาพรวมจรรยาบรรณวิชาชีพในประเทศไทย*. ทบวงมหาวิทยาลัย.
- เกี่ยวกับกฎหมาย โลกของคนรักกฎหมาย. (2560). *เรื่อง ความหมายของกฎหมาย*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <https://sites.google.com/site/popkanyalak/kdhmay-khux-xari-2>
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *ถาม-ตอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.oic.or.th/en/consumer/question>.
- จินตนา บุญบงการ. (2551). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ วัยมหัสวรรณ. (2554). *บทบาทของคนกลางประกันภัย. วารสารประกันภัย*, ปีที่ 4 เล่มที่ 3 ฉบับที่ 15, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555*.
- ทัศน์ชัย บัณฑิตกุล. (2558). *เอกสารประกอบการฝึกอบรม NL 909 เรื่อง จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัยไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย
- ธานีรินทร์ กรัยวิเชียร. (2551). *คุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ป้องภพ ทฤษฎีคุณ. (2560). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต บทที่ 6 มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย กำหนดโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติและการเป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล*. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561, จาก <http://www.oic.or./sites/default/files/content/85945/ephim4.pdf>
- พระราชดำรัสในพิธีพระราชทานประกาศนียบัตรแก่ผู้สอบไล่ได้วิชาความรู้ชั้นเนติบัณฑิตยสภา สมัยที่ 33 วันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2524. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560 จาก <http://www.openbase.in.th/wiki/index.php>
- พระราชดำรัสในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยมหิดล วันศุกร์ที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2540. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.chaoprayanew.com>
- ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง. (ม.ป.ป.). *จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.set.or.th>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- ราชบัณฑิตยสภา. (2560). *พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2549). *กฎหมายและจริยธรรม*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.mgronline.com>



สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี (2561). เรื่อง ความหมายของจรรยาบรรณ. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.ipesp.ac.th/learning/panomprai/html/n7-4.html>

สภาฝึกวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต. (2542). LUTC601 จรรยาบรรณ. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.

สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย. (2559). จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันภัย. กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2551). ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ.

_____. (2551). จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย. กรุงเทพฯ.

_____. (2556). ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556. กรุงเทพฯ.

_____. (2560). ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2547). คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน เล่ม 1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและคณะกรรมการ. กรุงเทพฯ.

ไอฟาร จันท์คำ. (2559). จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.

IAIS. (2560). About the IAIS. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://iaisweb.org>. International Association of Insurance Supervisors (IAIS).

Thai Cadet. (2560). เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.thaicadet.org/Ethics/Ethical.html>.